

智慧景区 第1部分：评价指标

1 范围

本文件规定了山东省建设智慧化景区的基础设施、智慧管理、智慧服务、智慧营销、安全保障方面的要求。

本文件适用于山东省封闭旅游景区的智慧化建设与评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧景区 smart scenic area

利用人工智能、大数据、移动互联网、物联网、云计算等新一代信息技术，围绕游客体验、游客需求及景区管理等方面，对景区基础设施、景区环境、景区资源、游客等信息进行全面、透彻、及时的感知和分析，以满足游客个性化需求、提升游客体验感和满意度，实现智慧管理、智慧服务、智慧营销的景区。

4 指标体系

智慧景区评价指标体系见图1。

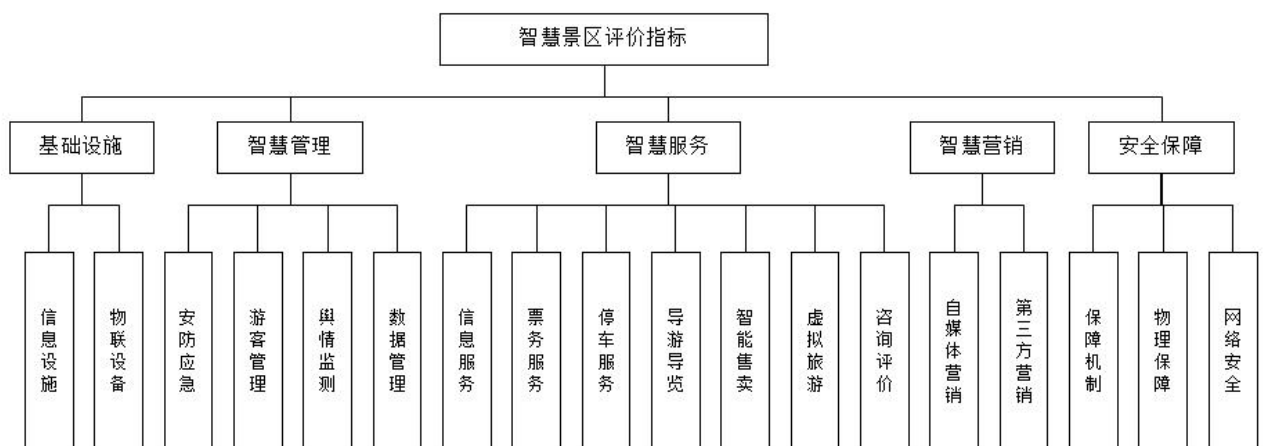


表1 智慧景区评价指标体系

5 指标说明

指标表头说明如下：

- a) 指标编号：
 - 1) L：一级；
 - 2) P：二级；
 - 3) A：三级。
- b) 指标名称：评价指标的名称；
- c) 指标要求：评价指标的要求；
- d) 计算方法：评价指标的计算方法；
- e) 指标属性：评价指标要求的属性。

6 基础设施

6.1 信息设施

信息设施评价指标见表1。

表 1 信息设施评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P1-A1	移动通信	实现景区全部范围内接收运营商通信信号，满足客流峰值通讯需求	控制项
L1P1-A2	无线网络	主要游览区域覆盖无线网络，满足游客上网需求	一般项
L1P1-A3	宽带网络	提供百兆以上宽带接入，满足游客游览活动和景区办公需要的宽带网络需求	控制项
L1P1-A4	物联网	实现视频监控、应急广播、信息发布屏等物联网设备正常联网	一般项

6.2 物联设备

物联设备评价指标见表2。

表 2 物联设备评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L1P2-A1	显示终端	在重点区域设置信息发布屏幕，统一远程控制内容切换	控制项
L1P2-A2	电子门禁	配备人行道闸系统、车辆道闸系统，按各种不同的通行对象及其准入级别，对其进、出实时控制和管理，并具有报警功能	控制项

7 智慧管理

7.1 安防应急

安防应急评价指标见表3。

表 3 安防应急评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P1-A1	视频监控	在景区出入口、售票处、核心游览点、停车场等重点区域安装高清视频摄像头,实现视频监控数据与所属市级文化和旅游管理部门以及省级文化和旅游管理部门监控平台对接	控制项
L2P1-A2	巡更巡检	在景区出入口、游客中心、主要景观点等重要部位设置巡检点,实现巡更现场音视频管理	一般项
L2P1-A3	应急管理	配备防火、灾害监测设备,实现有效的火灾防范、地质灾害监测以及自动报警	一般项
		在危险地段,实现安全提示、自动报警等	优选项
		智能广播覆盖全景区,遇灾害或紧急情况时,立刻转换为应急广播	一般项
		配备电子地图、电话、无人飞行器等设备,实现事故现场的远程监测和事故处理	优选项

7.2 游客管理

游客管理评价指标见表4。

表4 游客管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P2-A1	游客画像	对游客群体属地、性别结构、消费能力、行为习惯等数据进行多维度统计分析,实现绘制游客画像、描述游客特征	优选项
L2P2-A2	客流监控	在景区游客服务中心、出入口、售票处等重点区域实现流量实时统计,对游客密度进行监控,实现累计最大承载量、瞬时最大承载量超限自动报警,数据同步上传至所属市级文化和旅游管理部门及省级文化和旅游管理部门平台	优选项

7.3 舆情监测

舆情监测评价指标见表5。

表5 舆情监测评价

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P3-A1	舆情监测	对舆情信息统计,实现动态监控,对潜在的危机事件及时预警和处置	优选项

7.4 数据管理

数据管理评价指标见表6。

表6 数据管理评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L2P4-A1	数据管理	实现园区内所有信息采集数据入库,进行全局性、综合化、集中化管理	优选项

8 智慧服务

8.1 信息服务

信息服务评价指标见表7。

表 7 信息服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P1-A1	信息服务	实现景区票务、游览、餐饮、娱乐、购物信息发布、查询等服务	控制项

8.2 票务服务

票务服务评价指标见表8。

表 8 票务服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P2-A1	购票服务	通过网站、移动应用、第三方、自助购票机等平台，实现实名购票预约、分时段购票预约	控制项
L3P2-A2	检票服务	通过二维码、身份证、一卡通、人脸识别等方式，实现电子票及纸质票自动识别检票	控制项

8.3 停车服务

停车服务评价指标见表9。

表 9 停车服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P3-A1	停车服务	通过网站、移动应用程序、智慧显示屏等平台，提供车场信息的展示与推送引导服务	一般项
		建设智慧停车系统，提供空余车位查询、车位预定、车牌识别、停车导航、反向寻车、自助缴费等服务	优选项

8.4 导游导览

导游导览评价指标见表10。

表 10 导游导览评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P4-A1	导游导览	通过建立电子地图等方式，提供精准导引、语音讲解和行程定制服务	一般项

8.5 智能售卖

智能售卖评价指标见表11。

表 11 智能售卖评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P5-A1	智能售卖	通过网站、移动应用、自助售货机等方式，提供商品与旅游产品智能售卖	优选项

8.6 虚拟旅游

虚拟旅游服务评价指标见表12。

表 12 虚拟旅游服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P6-A1	视频直播	通过设立视频摄像头、专用直播设备，向用户提供网络直播服务	优选项
	数字虚拟景区	运用信息化手段，建成数字虚拟景区，提供沉浸式的虚拟旅游体验服务	优选项

8.7 咨询评价

咨询服务评价指标见表13。

表 13 咨询服务评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L3P7-A1	咨询评价	通过网站、移动应用等方式，提供游客满意度、投诉建议受理、在线评价服务	一般项

9 智慧营销

9.1 自媒体营销

自媒体营销评价指标见表14。

表 14 自媒体营销评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P1-A1	自媒体营销	通过网站、移动应用、短视频平台等方式，开展自媒体营销活动	一般项

9.2 第三方营销

自媒体营销评价指标见表15。

表 15 自媒体营销评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L4P2-A1	第三方营销	通过接入第三方营销平台，开展营销信息宣传活动	一般项

10 安全保障

10.1 保障机制

保障机制评价指标见表16。

表 16 保障机制评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L5P1-A1	保障机制	成立景区智慧化建设管理机构，制定景区智慧化管理制度，保障景区智慧化的运营	控制项

10.2 物理保障

物理保障评价指标见表17。

表 17 物理保障评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L5P2-A1	物理保障	做好感知设备、执行操作设备的防护工作，防止未经授权访问、窃取、损害或干扰	控制项
		应按照网络机房的最高负荷等级配置电源，并设置不间断电源	控制项

10.3 网络安全

网络安全评价指标见表18。

表 18 网络安全评价指标

指标编号	指标名称	指标要求	指标属性
L5P3-A1	网络安全	采取访问控制、网络防火墙、安全审计、边界完整性检查、恶意代码防护等网络安全防护措施，网络安全保护等级应符合国家或本地对景区的要求，且应满足GB/T 22239—2019的相关要求	控制项
L5P3-A2	数据安全	应采用身份鉴别、访问控制、数据脱敏、数据加密、数据防泄漏、数据备份等安全防护措施，保障数据的保密性、完整性和可用性	控制项
L5P3-A3	个人信息安全	应妥善保护公众的个人信息以及其他可能涉及公众隐私的信息，不得出售或以其他方式非法向他人提供	控制项

11 等级评定方法

智慧景区分为基础型、成长型、标杆型三个等级，其等级评定应符合以下要求：

- a) 基础型智慧景区：满足全部控制项指标；
- b) 成长型智慧景区：满足全部控制项和一般项指标；
- c) 标杆型智慧景区：满足全部控制项、一般项和优选项指标。

注：指标项分为控制项、一般项、优选项三种属性。其中，控制项指标为智慧景区评价的必备项；一般项指标为服务导向、体现特色、实现难度较大的可选项；优选项指标为具有引领性、实现难度更大、要求更高的可选项。本标准共设置34项评价指标，其中控制项指标14个，一般项指标10个，优选项指标10个。